

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SATLANTAS UNIT TURJAWALI POLRES DUMAI DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

Dila Erlianti¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030
E-mail: dilaerliantierlianti@gmail.com

KEYWORDS

Community Perception
Performance
Public Service

ABSTRACT

Performance is a potential that must be possessed by every employee, especially the police to carry out every task and obligation that is the basis for providing excellent service to the community. The Turjawali unit headed by Kanit Turjawali and in carrying out its duties is responsible to Kasatlantas under the control of Kaur Bin Ops. Which in this case seeks to continuously improve its performance in carrying out obligations with all activities in controlling traffic to prevent and eliminate all forms of interference and threats to ensure security, order, safety and smooth traffic on public roads, where there are accident-prone areas, violations, traffic jams that have not yet received maximum treatment and there are still public concerns about the guarantee of acceleration of the affairs of the sanctions process during raids. The research objective was to find out and analyze the performance of the Dumai Police Satlantas on the Registration and Identification Unit (Regident Unit) and to identify and analyze the performance of the Dumai Police Satlantas at the Traffic Accident Unit (LakaLantas Unit). The author refers to Theory: Parasuraman, Zeithaml, and Berry in Sudarmanto (2010: 103) suggesting performance measures in the quality dimension, as follows: a. Reliability, b. Responsiveness, c. Competence, d. Access, e. Modesty, f. Communication, g. Honesty, h. Security, i. Knowledge, j. Direct evidence. Data analysis was carried out in quantitative and interpretative descriptive and using frequency distribution and percentage. In this study the population is that the people served by Satlantas Polres in a month are estimated to be 300 people where in particular the Turjawali unit has data served by 80 people, while the sample size in this study refers to the Herry King nomogram with a 10% error rate so that research sample to measure the public perception of turjawali units as many as 38 people. The results of the study of public perceptions of the performance of satlantas unit turjawali Dumai police in the implementation of public services can be said to be GOOD ENOUGH with the score obtained amounting to 4950 which is in the range of Good enough that is between 4348-5685. Judging from the distribution of respondents' answers, the biggest response is in the Good Enough category, which is 36.7%.

KATAKUNCI

Persepsi Masyarakat
Kinerja
Pelayanan Publik

ABSTRAK

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, khususnya pada kepolisian untuk melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang menjadi landasan guna memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Unit Turjawali dipimpin oleh Kanit Turjawali dan dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kasatlantas di bawah kendali Kaur Bin Ops. Yang dalam hal ini berupaya secara terus menerus meningkatkan kinerjanya dalam mengemban kewajiban dengan segala usaha kegiatan dalam pengendalian lalu lintas untuk mencegah dan meniadakan segala bentuk gangguan serta ancaman agar terjamin keamanan, ketertiban, keselamatan dan kelancaran lalu lintas di jalan umum, dimana adanya daerah rawan kecelakaan, pelanggaran, kemacetan arus lalu lintas yang belum mendapatkan penanganan secara maksimal dan masih terdapatnya keawatirnya masyarakat tentang jaminan percepatan urusan pada proses sanksi saat razia dilakukan. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Registrasi dan Identifikasi (Unit Regident) dan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Kecelakaan Lalu Lintas (Unit LakaLantas). Penulis mengacu pada Teori: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sudarmanto (2010:103) mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut: a. Keandalan, b. Daya tanggap, c. Kompetensi, d. Akses, e. Kesopanan, f. Komunikasi, g. Kejujuran, h. Keamanan, i. Pengetahuan, j. Bukti langsung. Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan interpretatif dan menggunakan distribusi frekuensi dan persentase. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang dilayani satlantas Polres dalam sebulan di perkirakan sebanyak 300 orang dimana pada khusus unit turjawali terdapat data yang di layani sebanyak 80 orang, sedangkan ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu pada nomogram Herry King dengan taraf kesalahan 10% sehingga sampel penelitian untuk mengukur persepsi masyarakat pada unit turjawali sebanyak 38 orang. Hasil penelitian persepsi masyarakat terhadap kinerja satlantas unit turjawali Polres Dumai dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan CUKUP BAIK dengan skor yang diperoleh sebesar 4950 yang berada pada rentang Cukup Baik yaitu diantara 4348-5685. Dilihat dari distribusi jawaban responden, maka respon terbesar adalah pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 36,7%.

1. Pendahuluan

Lalu lintas memegang peranan vital dalam memperlancar pembangunan yang dilaksanakan di suatu daerah. Karena dengan adanya lalu lintas tersebut akan memudahkan akses bagi masyarakat untuk melakukan kegiatannya untuk pemenuhan perekonomiannya.

Masalah lalu lintas merupakan salah satu masalah berskala nasional yang berkembang seiring dengan perkembangan masyarakat. Persoalan yang dihadapi dewasa ini adalah masih tingginya angka kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Sementara itu di Indonesia, berdasarkan Data Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia menyebutkan bahwa setiap tahun ada 28.000-38.000 orang meninggal akibat kecelakaan lalu lintas di Indonesia.¹

Lalu Lintas mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai bagian dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Keamanan dan keselamatan lalu lintas yang efisien bergantung pada kinerja berbagai unsur, namun kinerja Polisi Lalu Lintas adalah salah satu unsur penting agar terwujudnya suatu keamanan dan keselamatan lalu lintas, dimana Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, khususnya pada kepolisian untuk melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang menjadi landasan bagi suatu unit organisasi untuk mencapai tujuan guna memberikan pelayanan prima bagi masyarakat khususnya di Kota Dumai. Jajaran Satuan Lalu Lintas berperan penting dalam mengupayakan pengendalian dan tertib berlalu lintas dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin sebagai bentuk perwujudan dalam memberikan kepuasan masyarakat untuk mendukung keberhasilan tugas Unit Satlantas khususnya Turjawali tidak terlepas dari komitmen dan persiapan dengan mengedepankan metode *learningby doing* sehingga dapat secara efektif dilaksanakan dan diimplementasikan dalam pengalaman tugasnya sehari-hari, untuk itu perhatian khusus kepada kesadaran bagaimana meningkatkan upaya dan strategi kinerjanya khusus dalam pelayanan unit Turjawali.

Satlantas Polres Dumai telah melakukan berbagai kegiatan terkait dengan tugas dan fungsinya seperti melakukan pengaturan lalu lintas setiap hari terutama pada jam sibuk seperti pagi hari, menjaga titik titik rawan kecelakaan kemudian melakukan pengawalan dan patroli rutin untuk memastikan keamanan pengguna jalan. maka dirasa perlu untuk melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan yang dilakukan yang mengacu kepada upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat masyarakat di Kota Dumai.

Tujuan dan sasaran:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Registrasi dan identifikasi (Unit Regident)

2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Kecelakaan Lalu Lintas (Unit LakaLantas)
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Pengaturan, Penjagaan, Pengawalan dan Patroli (Unit Turjawali).
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai pada Unit Pendidikan dan Rekayasa Lalu Lintas (Unit Dikyasa)
5. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Satlantas Polres Dumai
6. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
7. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan kinerja Satlantas Polres Dumai.

Adapun sasaran-sasaran adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja di Satlantas Polres Dumai.
2. Mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kinerja di Satlantas Polres Dumai.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan program kerja di Satlantas Polres Dumai.

Membahas mengenai masalah kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan kinerja, seperti lingkungan kerja, kelengkapan kerja, budaya kerja, motivasi, kemampuan pegawai, struktur organisasi, kepemimpinan dan sebagainya. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mengkaji kinerja tidak lepas dari beberapa teori yang berhubungan dengan kinerja sebagaimana diuraikan berikut ini.

Mangkunegara (2000:67)², mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Definisi kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Bastian dalam Tangkilisan (2005: 175)³ sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kinerja di atas, kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai factor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Dan dapat dipahami bahwa pengertian kinerja tidak terbatas pada kinerja individu

² Mangkunegara, AA Anwar Prabu, 2005, Evaluasi Kinerja SDM, Bandung: PT. Refika Aditama

³ Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.

saja, tetapi juga kinerja kelompok/tim dan kinerja organisasi, yang pada dasarnya bersumber dari kinerja individu.

Tercapainya tujuan lembaga merupakan salah satu wujud dari keberhasilan sebuah lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tetapi keberhasilan tersebut tidak dapat dilihat begitu saja, diperlukan penilaian terhadap kinerja lembaga tersebut. Penilaian kinerja atau penilaian prestasi kerja tidak dapat dipisahkan dari keseluruhan poses kegiatan manajemen SDM. Dwiyanto (2006: 47)⁴ menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran suatu organisasi dalam mencapai visinya. Bastian dalam Tangkilisan (2005: 173)⁵ mengemukakan bahwa pengukuran dan pemanfaatan penilaian kinerja akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan secara terus menerus.

Secara rinci, Bastian dalam Tangkilisan (2005: 173)⁶ mengemukakan peranan penelitian pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

- a. Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian prestasi,
- b. Memastikan tercapainya skema prestasi yang disepakati,
- c. Memonitor dan mengevaluasi kinerja dengan perbandingan antara skema kerja dan pelaksanaannya,
- d. Memberikan penghargaan maupun hukuman yang objektif atas prestasi pelaksanaan yang telah diukur, sesuai dengan sistem pengukuran yang telah disepakati,
- e. Menjadikan sebagai alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi,
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi,
- g. Membantu proses kegiatan organisasi,
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan telah dilakukan secara objektif,
- i. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan,
- j. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi.

Menurut Dwiyanto (2006: 49)⁷ penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsibilitas.

Salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada aspek pelayanan.

Kualitas menurut Tjiptono dalam Pasolong (2011:132)⁸ adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan secara sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Hasibuan (2005:152)⁹, pelayanan adalah: “kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya”. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

- a. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.
- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:1)¹⁰ secara sederhana, istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bias mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, pelayanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, perbankan dll. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok), salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*).

Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Moenir (1995:88)¹¹ mengatakan bahwa dalam pelayanan publik (umum) terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan umum. Keenam faktor pendukung pelayanan umum tersebut adalah:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan publik.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor pendapatan pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.

⁴ Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press

⁵ Tangkilisan, Op.Cit, 173

⁶ Tangkilisan, Loc.Cit

⁷ Dwiyanto, Op.Cit, 49

⁸ Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta. Rakhmat,

⁹ Hasibuan, Malayu S.P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.

¹⁰ Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

¹¹ Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. : Bumi Aksara.

- e. Faktor kemampuan pegawai yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum.
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tindakan dengan atau tanpa peralatan. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan BUMN/Daerah dalam barang, jasa, baik dalam rangka upaya pemerintahan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sasaran utama dari pelayanan publik adalah kepuasan. Kepuasan adalah suatu perasaan yang dirasa oleh pemakai jasa, yang sesuai atau lebih baik dari apa yang diharapkan oleh pemakai jasa, yang sesuai atau lebih baik dari apa yang diharapkan oleh pemakai jasa tersebut. Sepintas sasaran tersebut sederhana, namun untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kesungguhan dan syarat yang sering kali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti.

Hal ini seperti yang dikemukakan Tjiptono (2002)¹², bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo. Sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2006)¹³ yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8)¹⁴ menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Kasmir (Pasolong, 2011:133)¹⁵, mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson (menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai,

“tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus.

Oleh karena itu secara umum diharapkan bahwa pelayanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapatkan pelayanan yang wajar, 3) Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, 4) Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survey indeks kepuasan masyarakat. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sasaran dari manajemen pelayanan umum atau pelayanan publik adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Dalam hubungannya dengan pelayanan umum pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang menerima layanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam uuran tetapi relative yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan.

Mengacu pada beberapa pendapat diatas, maka dalam pengukuran kinerja (performance measurement) organisasi hendaknya dapat menentukan aspek-aspek apa saja yang menjadi topik pengukurannya. Dari beberapa komponen pengukuran kinerja akan digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini untuk mengukur kinerja, peneliti akan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

Variabel pada pengukuran Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Satlantas Polres Dumai mengacu pada Teori: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sudarmanto (2010:103) mengemukakan ukuran kinerja dalam dimensi kualitas, sebagai berikut:

- a. Keandalan, mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. .
- b. Daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan para pegawai dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu
- c. Kompetensi, yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan

¹² Tjiptono, Fandy 2002, Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta

¹³ Dwiyanto, Loc. Cit.

¹⁴ Lukman, Sampara, 2000, Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta, STIA LAN Press.

¹⁵ Pasolong, Loc. Cit, 133

- d. Akses, yaitu pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna layanan
- e. Kesopanan yaitu mencakup kesopanan santunan, rasa hormat, bersahabat dengan pengguna layanan
- f. Komunikasi yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah
- g. Kejujuran yaitu mencakup kejujuran dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan kepada pelanggan
- h. Keamanan yaitu mencakup bebas dari bahaya, kemaanan secara fisik risiko, aman secara financial
- i. Pengetahuan terhadap pelanggan yaitu berusaha mengetahui kebutuhan pelanggan, belajar dari persyaratan- persyaratan khusus pelanggan
- j. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan, dan perlengkapan pelayanan, fasilitas pelayanan.

2. Metode

A. Analisa Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan interpretatif. Analisis data dilakukan dengan cara mentabulasi hasil jawaban responden dari angket yang disebar, data kepustakaan, kemudian memformulasikan secara deskriptif, selanjutnya menyimpulkan memproses data dengan tahapan reduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan.

Adapun analisis yang dilakukan meliputi:

Data dari angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang akan dianalisis secara deskriptif persentase dengan langkah-langkah menurut Riduwan (2004:71-95) sebagai berikut: 1. Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel. 2. Merekap nilai. 3. Menghitung nilai rata-rata. 4. Menghitung persentase dengan rumus:

1. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi, persentase. Sehingga dapat diketahui frekuensi atau modus (terbanyak) tentang tingkat persepsi masyarakat terhadap kinerja masing- masing unit pada Sat Lantans Polres Dumai. Analisa data ini dilakukan dengan langkah langkah sebagai berikut: (a) Menghitung nilai responden dan masing-masing aspek atau sub variabel. (b). Merekap nilai. (c). Menghitung nilai rata-rata. (d). Menghitung persentase dengan rumus:

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

DP = Deskriptif Persentase (%)

n = Skor empirik (Skor yang diperoleh)

N = Skor maksimal item pertanyaan

Untuk menentukan jenis deskriptif persentase yang diperoleh masing-masing indikator dalam variabel, dan perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat.

2. Analisis data menggunakan Skor/ Pembobotan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kriteria jawaban atas

tanggapan responden. Pengukuran tiap pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri atas: tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, sangat baik. Lima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

- a) Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- b) Jawaban baik diberi bobot 4.
- c) Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- d) Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
- e) Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

Pengukuran dilakukan menghitung akumulasi bobot yang diperoleh dan di tentukan kategori skor berdasarkan range yang telah ditetapkan. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan 5 jumlah kelas sebagai berikut:

* Indeks max = skala tertinggi x jumlah responden x jumlah pernyataan

* Indeks min = skala terendah x jumlah responden x jumlah pernyataan

$$\text{Range} = \frac{\text{index max} - \text{index min}}{\text{jumlah kelas}} - 1$$

Selanjutnya akan ditentukan kelas kategori jawaban responden.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang dilayani satlantas Polres dalam sebulan di perkiraan sebanyak 300 orang dimana pada khusus unit turjawali terdapat data yang di layani sebanyak 80 orang, sedangkan ukuran sampel dalam penelitian ini mengacu pada nomogram Herry King dengan taraf kesalahan 10% sehingga sampel penelitian untuk mengukur persepsi masyarakat pada unit turjawali sebanyak 38 orang.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tehnik sebagai berikut :

1. Kuisioner

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya (Suliyanto,2005)¹⁶. Teknik ini merupakan yang paling utama dalam penelitian ini karena analisa data menggunakan analisis kuantitatif.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden (Suliyanto, 2005)¹⁷. Dalam penelitian ini, teknik wawancara dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan responden.

3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat peristiwa-peristiwa yang sudah berlalu. Seperti berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

¹⁶Suliyanto (2005), Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran, Bogor: Ghalia Indonesia. Hal: 140

¹⁷ Ibid,137

C. Operasional Variabel

Menjelaskan instrumen setiap indikator yang di ukur dalam persepsi masyarakat terhadap pertanyaan yang di ajukan kepada responden berupa:

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Persepsi masyarakat terhadap kinerja satlantas Polres Dumai unit turjawali dalam pelaksanaan pelayanan publik	a. Kehandalan	a. Kehandalan petugas melakukan pengaturan lalu lintas didaerah rawan kecelakaan b. Penjagaan yang dilakukan petugas didaerah rawan kecelakaan c. Kemampuan menangkal/ mencegah segala bentuk kejahatan dijalan raya d. Kehandalan petugas dalam melakukan penindakan terhadap pelanggaran lalu lintas e. Kemampuan petugas melakukan patroli lalu lintas sesuai dengan aturan yang berlaku
	b. Daya Tanggap	a. Respon/ daya tanggap petugas saat terjadi kemacetan lalu lintas b. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TKP) berikut pengamanan dan memberikan perlindungan disekitar TKP c. Respon/ daya tanggap petugas dalam melakukan penjagaan didaerah rawan kecelakaan d. Respon/ daya tanggap petugas dalam melakukan pengawalan terhadap kegiatan masyarakat e. Respon/ daya tanggap petugas dalam melakukan razia/ tilang f. Respon/ daya tanggap petugas dalam mendatangi TKP baik itu untuk unjuk rasa ataupun permasalahan masyarakat lainnya
	c. Kompetensi	a. Kemampuan Petugas dalam mengatur lalu lintas b. Kemampuan Petugas dalam menjaga ketertiban dijalan raya c. Kemampuan petugas melakukan pengawalan kegiatan masyarakat d. Kemampuan petugas saat melakukan patrol jalan
	d. Akses	a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi kegiatan patroli/ razia yang dilakukan petugas b. Petugas memberikan informasi tentang mekasisme/ proses tilang c. Menyediakan pos jaga untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi d. Penggunaan media internet dalam penyampaian informasi
	e. Kesopanan	a. Keramahan petugas dalam melakukan tindakan terhadap pelanggaran lalu lintas b. Perhatian petugas terhadap pelanggaran lalu lintas dan kemacetan dijalan raya c. Kesabaran petugas selama penanganan masalah pelanggaran lalu lintas dan kemacetan jalan raya d. Sikap simpatik petugas terhadap permasalahan kemacetan dan masalah lainnya dijalan raya
	f. Komunikasi	a. Kemudahan dalam berkonsultasi dengan petugas saat terjadi Razia/ tilang b. Komunikasi petugas saat melakukan proses tilang terhadap pelanggar lalu lintas c. Tanggapan petugas terhadap keluhan dan penolakan tilang dari masyarakat d. Informasi yang diberikan petugas adalah akurat dan dapat dipertanggung jawabkan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Organisasi yang dilaksanakan pada Satlantas unit Turjawali (Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan dan Patroli) Polres Dumai.

3. Hasil dan Pembahasan

Perhitungan persepsi responden secara keseluruhan tentang Kinerja Unit Turjawali, maka pedoman dalam menentukan kategori adalah sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skortertinggi - Skorterendah}{jumlahkelas} - 1$$

$$Interval = \frac{44.5.38 - 44.1.38}{5} - 1$$

$$Interval = \frac{8360 - 1672}{5} - 1$$

$$Interval = \frac{6688}{5} = 1337,6 - 1$$

$$Interval = 1338 - 1 = 1337$$

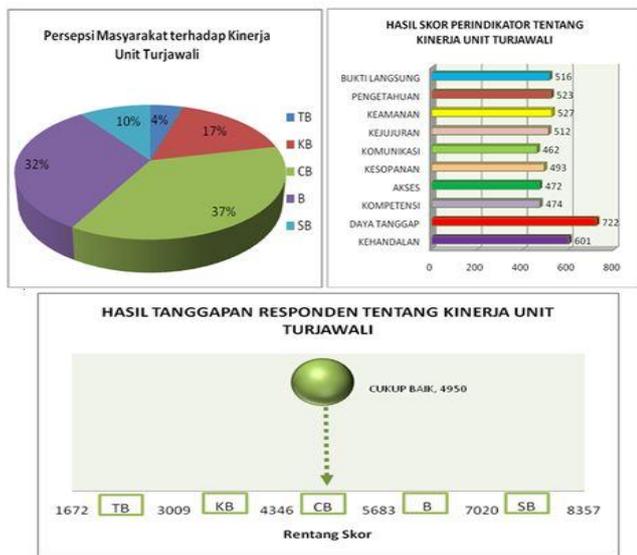
Interval skor	Kategori Responden
7024-8361	Sangat Baik
5686-7023	Baik
4348-5685	Cukup Baik
3010-4347	Kurang Baik
1672-3009	Tidak Baik

Untuk mengetahui lebih jelas tentang persepsi responden secara keseluruhan tentang kinerja Unit Turjawali dalam melayani masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 2 Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Unit Turjawali

No	Sub Indikator	Kategori tanggapan					JUMLAH	
		TB	KB	CB	B	SB		
1	KEHANDALAN	f	8	43	64	60	15	190
		%	4.2%	22.6%	33.7%	31.6%	7.9%	100%
		SKOR	8	86	192	240	75	601
2	DAYA TANGGAP	f	13	41	87	69	18	228
		%	5.7%	18.0%	38.2%	30.3%	7.9%	100%
		SKOR	13	82	261	276	90	722
3	KOMPETENSI	f	8	33	55	45	11	152
		%	5.3%	21.7%	36.2%	29.6%	7.2%	100%
		SKOR	8	66	165	180	55	474
4	AKSES	f	11	35	48	43	15	152
		%	7.2%	23.0%	31.6%	28.3%	9.9%	100%
		SKOR	11	70	144	172	75	472
5	KESOPANAN	f	7	25	61	42	17	152
		%	4.6%	16.4%	40.1%	27.6%	11.2%	100%
		SKOR	7	50	183	168	85	493
6	KOMUNIKASI	f	12	32	54	46	8	152
		%	7.9%	21.1%	35.5%	30.3%	5.3%	100%
		SKOR	12	64	162	184	40	462
7	KEJUJURAN	f	7	18	57	52	18	152
		%	4.6%	11.8%	37.5%	34.2%	11.8%	100%
		SKOR	7	36	171	208	90	512
8	KEAMANAN	f	7	11	59	54	21	152
		%	4.6%	7.2%	38.8%	35.5%	13.8%	100%
		SKOR	7	22	177	216	105	527
9	PENGETAHUAN	f	4	20	58	45	25	152
		%	2.6%	13.2%	38.2%	29.6%	16.4%	100%
		SKOR	4	40	174	180	125	523
10	BUKTI LANGSUNG	f	3	25	51	55	18	152
		%	2.0%	16.4%	33.6%	36.2%	11.8%	100%
		SKOR	3	50	153	220	90	516
JUMLAH		f	71	256	558	482	153	1520
		%	4.7%	16.8%	36.7%	31.7%	10.1%	100%
		SKOR	71	512	1674	1928	765	4950
RENTANG SKOR		4348-5685						
KATEGORI		C U K U P B A I K						

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden menyatakan Kinerja Unit Turjawali adalah Cukup Baik dengan skor yang didapat sebesar 4950 yang berada pada rentang Cukup Baik yaitu 4348-5685. Hal ini sesuai juga dengan hasil distribusi frekuensi tanggapan responden yang diperoleh yaitu sebesar 36,7% responden menyatakan bahwa Kinerja Unit Turjawali Cukup Baik. Atau jika dihitung secara matematis, maka dari 38 orang responden sebanyak ± 14 orang memberikan respon Cukup Baik, 12 orang memberi respon Baik atau sebesar 31,7% dari 38 orang responden. Selanjutnya ada sekitar 4 orang memberi respon Sangat Baik atau sebesar 10,1% dari 38 responden, ± 7 orang memberi respon Kurang Baik yaitu sebesar 16,8% responden dan 1 orang memberi respon tidak baik atau sebesar 4,7%. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan melalui grafik berikut:



4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian persepsi masyarakat terhadap kinerja satlantas unit turjawali Polres Dumai dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan CUKUP BAIK dengan skor yang diperoleh sebesar 4950 yang berada pada rentang Cukup Baik yaitu diantara 4348-5685. Dilihat dari distribusi jawaban responden, maka respon terbesar adalah pada kategori Cukup Baik yaitu sebanyak 36,7% responden.

Kecelakaan yang melibatkan sepeda motor di jalan raya tidak hanya terjadi karena hal-hal teknis, misalnya tentang seluk beluk motor, tetapi juga karena rendahnya disiplin pengendara dalam berlalu lintas. Berkelompok di depan garis pembatas putih pada lampu pengatur lalu lintas (*traffic light*), dan beberapa diantaranya melewati lampu merah bila kesempatan itu ada. Hal-hal tersebut menjadi pemandangan sehari-hari di Kota Dumai. Belum lagi membelokdimana terdapat rambu-rambu tidak boleh membelok, melawan arus lalu lintas, melawan arah di jalan satu arah, melintas di trotoar yang disediakan bagi pejalan kaki. Selain itu, kendati ada kewajiban untuk menggunakan helm, tetapi dengan mudahnya ditemui pengendara motor tidak menggunakan

helm. Pelanggaran ini terjadi bahkan di depan pos jaga Polisi yang memang sedang tidak dijaga. Maka, dalam upaya meningkatkan ketertiban dalam berlalu lintas untuk setiap kalangan salah satu upaya yang disarankan yaitu dengan melakukan inovasi terkait pelayanan kepada masyarakat di jalan raya yang berbasis informasi dan teknologi. Hal yang dapat dilakukan seperti dengan pemasangan CCTV (*Closed Circuit Television*) sebagai pendeteksi dini yang dapat memberikan informasi dan visualisasi terkait kondisi penggunaan jalan. CCTV ini diharapkan juga terhubung dengan Handphone atau Smartphone petugas sehingga polisi dapat memonitor selalu kondisi jalan dan situasi keamanan di jalan. Serta direkomendasikan untuk menanggulangi peristiwa kecelakaan yang terjadi perlu adanya penempatan sarana informasi, melalui plang informasi yang tersedia di jalan-jalan yang terutama daerah rawan kecelakaan dan daerah strategis, untuk mempermudah masyarakat mendapatkan akses penanganan petugas melalui kontak langsung yang digunakan oleh masyarakat sebagai sarana penghubung ketika terjadi peristiwa kecelakaan, dimana secara kultural masyarakat tidak mau terlibat dalam proses membantu penanganan penyelesaian perkara kecelakaan sebagai saksi.

5. Daftar Pustaka

- Ali, Zainuddin. (2007). *Filsafat Hukum*. Sinar Grafika. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press: Jakarta.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mas'ud, Fuad. (2004). *Survey Diagnosis Organisasional*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Simamora, Bilson. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sudarmanto. (2010). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi 3)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi